

电子商务环境下的人力资源管理策略研究

王程程

甘肃农业大学管理学院, 甘肃 兰州

收稿日期: 2025年11月13日; 录用日期: 2025年11月25日; 发布日期: 2025年12月25日

摘要

随着电子商务的迅速发展, 企业的商业模式、运营方式以及市场环境均发生了深刻变革, 人力资源管理也因此面临新的挑战与机遇。本文采用文献综述和案例分析方法, 研究了电子商务对人力资源管理功能的影响, 探讨了企业如何通过创新管理策略适应这一变革。研究发现, 有效的人力资源管理策略包括加强网络培训、优化在线招聘流程、利用大数据进行人才管理以及提升员工远程工作能力。这些策略的实施有助于企业提高运营效率, 增强市场竞争力。本研究为电子商务企业改进人力资源管理提供了理论依据和实践指导。

关键词

电子商务, 人力资源管理, 管理策略

Research on Human Resource Management Strategies in the E-Commerce Environment

Chengcheng Wang

School of Management, Gansu Agricultural University, Lanzhou Gansu

Received: November 13, 2025; accepted: November 25, 2025; published: December 25, 2025

Abstract

With the rapid development of e-commerce, profound changes have taken place in enterprises' business models, operational approaches, and market environments, presenting new challenges and opportunities for human resource management (HRM). This study employs literature review and case analysis methods to investigate the impact of e-commerce on the functions of HRM and explores how enterprises can adapt to this transformation through innovative management strategies. The research finds that effective HRM strategies include strengthening online training, optimizing online recruitment processes, leveraging big data for talent management, and enhancing employees' re-

mote working capabilities. The implementation of these strategies helps enterprises improve operational efficiency and strengthen market competitiveness. This study provides theoretical foundations and practical guidance for e-commerce enterprises to enhance their human resource management.

Keywords

E-Commerce, Human Resource Management, Management Strategies

Copyright © 2025 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 电子商务发展与人力资源管理的关系

1.1. 电子商务的特点及发展趋势

电子商务作为一种依托互联网技术的新型商业模式，具有信息传递迅速、交易便捷、市场全球化等显著特点。它打破了传统商业的地域限制，使企业能够直接面向全球市场开展业务[1]。随着互联网技术的不断进步，电子商务呈现出移动化、社交化、智能化等发展趋势。移动设备的普及使得消费者可以随时随地进行购物，社交媒体的兴起为电子商务提供了新的营销渠道，而人工智能、大数据等技术的应用则进一步提升了电子商务的运营效率与用户体验。

1.2. 电子商务对人力资源管理的挑战

电子商务的快速发展对人力资源管理带来了多方面的挑战。首先，电子商务行业的技术更新换代速度快，企业需要员工具备不断学习和适应新技术的能力，这对人力资源的培训与开发提出了更高要求。其次，电子商务企业的业务范围广泛，涉及多个领域和岗位，对人才的综合素质和专业技能要求较高，人力资源的招聘与选拔难度加大。此外，电子商务的工作模式灵活多样，远程办公、弹性工作等成为常见形式，这对人力资源的绩效管理、员工关系管理等方面也带来了新的挑战。

1.3. 人力资源管理在电子商务中的角色

在电子商务环境中，人力资源管理不再仅仅是传统的行政支持职能，而是成为企业战略发展的重要合作伙伴[2]。人力资源管理部门需要深入了解电子商务的业务特点和市场需求，为企业制定符合发展战略的人力资源规划。同时，通过有效的招聘、培训、绩效管理等手段，吸引和培养适应电子商务发展的人才，为企业的发展提供有力的人才支持。此外，人力资源管理还需要营造积极向上的企业文化，增强员工的归属感和忠诚度，提高企业的凝聚力和竞争力。

1.4. 电子商务环境下人力资源管理的四维框架

电子商务的发展与网络培训、在线招聘、人才管理、员工远程工作紧密关联，人力资源管理在其中作用关键，以下从四个维度展开探析。网络培训维度，电商行业技术迭代快、市场需求变化迅速，员工需持续学习新知识技能以适应工作。网络培训便捷灵活，能及时提供最新行业知识与技能培训，满足企业快速发展需求。人力资源管理主导推动，制定培训计划、挑选合适方式与内容，确保培训契合企业需求，提升员工技能。

在线招聘维度，电商全球化发展使企业人才需求范围扩大，不再局限于本地或国内。在线招聘打破地域限制，企业可通过互联网接触全球求职者，便于获取多元化人才。人力资源管理部门运用先进技术和策略优化流程、提高效率，吸引符合要求的高素质人才，同时处理信息过载、信任等问题。

人才管理维度，电商企业竞争激烈，精准选拔、合理配置和有效培养人才十分关键。大数据在电商中广泛应用，为人才管理提供丰富数据支持，助力企业科学决策、实现人岗最佳匹配。人才管理是人力资源管理核心内容，电商环境下，人力资源管理要充分利用大数据等技术，实现人才精准选拔、合理配置与有效培养，为企业发展提供人才支撑[3]。

员工远程工作维度，电商线上业务模式使远程工作成为必然趋势，员工可在不同地点完成任务。远程工作降低企业办公成本、吸引优秀人才，但企业需借助技术和管理保障效率与质量。人力资源管理需制定管理制度政策、提供技术支持培训、营造良好氛围，保障员工远程工作效率与满意度。

1.5. 研究思路

本研究首先通过对电子商务发展特点及趋势的分析，明确电子商务对人力资源管理带来的挑战和机遇，以及人力资源管理在电子商务中的重要角色。接着，深入探讨电子商务与网络培训、在线招聘、人才管理、员工远程工作之间的内在联系，阐述人力资源管理与这四个维度的相互关系。然后，分别从网络培训、在线招聘、人才管理、员工远程工作四个方面详细研究电子商务环境下的人力资源管理策略，通过文献综述和案例分析，分析当前存在的问题，并提出相应的优化策略。最后，对研究结果进行总结和展望，指出研究的局限性和未来研究方向，为电子商务企业的人力资源管理提供全面的理论依据和实践指导。

2. 电子商务环境下的网络培训与教育

2.1. 加强网络培训的必要性

在电子商务环境中，网络培训已成为企业提升员工技能、适应市场变化的重要手段。面对技术革新与市场需求的压力，传统培训模式难以满足快速发展需求，网络培训的重要性日益凸显。网络培训不仅能迅速传递最新行业知识与技能，还能突破时空限制，为员工提供更灵活的学习机会。电子商务企业员工具备在线工具和数字技术应用能力，网络培训可有效满足这一需求。此外，网络培训成本较低，有助于降低企业培训支出，提高培训效率。在快速变化的市场中，企业若不能及时更新员工技能与知识，将在竞争中处于不利地位。加强网络培训不仅是应对行业变革的策略，也是企业获取竞争优势的重要途径[4]。

2.2. 网络培训方法与效果评估

适应电子商务环境发展的网络培训方法包括视频教学、在线课程、互动直播和角色扮演等多种形式，旨在突破传统培训的时空限制，增强学习便捷性与参与积极性。视频教学通过视听结合方式清晰传递信息，在线课程采用模块化设计便于个性化学习，互动直播促进学员讨论交流，角色扮演模拟真实工作场景提升实操能力。效果评估涵盖学习成果、满意度、知识应用频率及员工技能提升等方面，同时关注学员对培训内容与实际工作需求的匹配度反馈。问卷调查、学习测试和绩效监测是重要评估工具，可帮助企业判断培训效果，为优化培训方案提供数据支持。通过科学评估，企业能合理配置培训资源，促进员工能力全面提升。

2.3. 提升网络培训的实施策略

优化网络培训实施策略需综合运用技术手段与管理方法，增强培训互动性与个性化。人工智能和虚

拟现实技术可模拟真实工作环境，帮助员工在沉浸式场景中提升专业技能。建立社区平台促进员工交流与经验分享，提升整体学习效果。设立长效反馈机制，利用数据分析跟踪员工成长进程，为优化培训内容提供依据。精心设计培训模块，确保内容符合不同员工学习习惯，实施弹性时间安排，提高员工参与积极性与学习效能。

3. 优化电子商务环境下的在线招聘

3.1. 在线招聘流程的现状与问题

在电子商务环境下，在线招聘已成为企业获取人才的重要途径，但其流程仍面临诸多问题。信息过载现象严重，海量简历使人力资源管理者难以快速筛选合适人选[5]。招聘平台众多加剧了求职者与招聘者之间的信息不对称。缺乏面对面交流机会导致对候选人的全面评估困难。信任问题如简历造假、信息不实等影响人才选拔的可靠性。在线招聘流程的标准化与自动化程度不足，个性化需求难以满足，技术问题可能导致流程中断或应聘体验不佳。这些问题对优化在线招聘流程提出新要求，亟需通过技术进步和策略创新加以解决。

3.2. 在线招聘技术的进步与应用

人工智能、大数据分析和机器学习等先进技术正在改变传统招聘方式，使其更加高效精准。智能化招聘工具可通过筛选候选人简历和社交媒体活动，快速识别符合岗位需求的人选，节省人力资源和时间成本。大数据分析为企业提供更详细的求职者背景分析，辅助人才识别与预测，为招聘决策提供依据。虚拟现实技术使面试环节更加便捷，求职者可通过在线模拟面试展示实际工作环境中的表现。在线招聘技术的应用不仅提高了招聘效率，也拓宽了企业招聘渠道。企业需注重技术创新与人性化设计，确保招聘过程的公平性与透明度，通过先进技术优化招聘流程，提升人才获取速度与质量[6]。

3.3. 高效在线招聘流程的构建

构建高效的在线招聘流程需整合先进技术与策略，确保人才匹配准确性。应用人工智能和机器学习技术实现简历自动筛选，运用大数据分析精准定位合适人选。促进求职者与职位需求的无缝对接，加强企业与招聘平台的深度合作，提升职位信息公开度，为求职者提供及时反馈以改善招聘体验。此类流程不仅能提高招聘效率，还能优化应聘者与企业之间的匹配质量。

4. 利用大数据优化人才管理

4.1. 电子商务、大数据技术与企业人才管理的关系

在电子商务蓬勃发展的时代背景下，企业面临着日益激烈的市场竞争，人才成为企业获取竞争优势的核心要素[7]。电子商务的快速发展改变了企业的商业模式和运营方式，对人才的需求也呈现出多样化、专业化和动态化的特点。企业不仅需要具备电子商务运营、营销、技术等专业技能的人才，还需要能够快速适应市场变化、具备创新能力的复合型人才。

大数据技术作为电子商务发展的重要支撑，为企业的运营决策提供了海量的数据支持。通过对消费者行为、市场趋势、竞争对手等多方面数据的收集、分析和挖掘，企业能够更精准地了解市场需求，优化产品和服务，制定更有效的营销策略。在人才管理方面，大数据技术同样具有巨大的应用潜力。它可以帮助企业深入了解人才的特征、需求和行为模式，实现人才的精准选拔、合理配置和有效培养，从而提升企业的人才管理效能，为电子商务企业的持续发展提供有力的人才保障[8]。因此，电子商务、大数

据技术与企业人才管理之间存在着紧密的内在联系，大数据技术是电子商务环境下优化企业人才管理的重要手段。

4.2. 大数据在人才选拔中的应用

传统的简历筛选方式往往依赖于人力资源管理人员的主观判断，效率低下且容易出现遗漏。大数据技术可以通过对大量简历数据的分析，建立人才画像模型，根据企业的岗位需求和人才标准，自动筛选出符合条件的候选人。例如，通过对候选人教育背景、工作经验、技能证书、项目经历等多维度数据的分析，筛选出与岗位要求匹配度较高的简历，大大提高了筛选效率和准确性。

社交媒体已成为人们展示自我、交流互动的重要平台。候选人在社交媒体上的行为和言论能够反映其性格特点、兴趣爱好、价值观等方面的信息。企业可以利用大数据技术对候选人的社交媒体数据进行挖掘和分析，了解其社交圈子、行业影响力、职业态度等情况，为人才选拔提供更全面的参考。例如，通过分析候选人在专业社交平台上的活跃度、发布的内容质量、获得的点赞和评论数量等，评估其专业能力和行业认可度。

大数据技术还可以通过对候选人的历史数据和行为模式进行分析，预测其未来的发展潜力和绩效表现。例如，通过对候选人在以往工作中的业绩数据、学习成长轨迹、创新能力表现等方面的分析，建立人才潜力评估模型，为企业选拔具有高潜力的优秀人才提供依据。这有助于企业提前布局人才战略，培养和储备未来的核心人才。

4.3. 大数据在人才配置与培养中的应用

在电子商务企业中，不同岗位对人才的要求差异较大[9]。大数据技术可以通过对企业内部岗位需求和员工能力的详细分析，实现人岗的精准匹配。通过对员工的工作技能、工作经验、绩效表现、职业兴趣等数据的收集和分析，结合岗位的工作内容、职责要求、技能需求等信息，为员工推荐最适合的岗位，提高员工的工作满意度和工作绩效。同时，也可以根据岗位的需求情况，为企业招聘和调配合适的人才，优化企业的人才结构。

每个员工的学习能力和发展需求都不尽相同，传统的统一培训模式难以满足员工的个性化需求。大数据技术可以根据员工的岗位需求、技能水平、学习进度等数据，为员工制定个性化的培训方案。通过对员工学习行为数据的分析，了解员工的学习偏好、学习难点和学习进度，为员工提供针对性的培训内容和学习资源。例如，对于技术岗位的员工，可以根据其技术短板和发展方向，推荐相关的在线课程、技术文档和实践项目；对于营销岗位的员工，可以根据其市场洞察力和营销策略制定能力，提供市场调研报告、营销案例分析和营销策划培训等。

大数据技术可以实时跟踪和评估员工的培训效果，为企业调整和优化培训方案提供依据。通过对员工在培训过程中的学习表现、考试成绩、实践成果等数据的收集和分析，评估员工对培训内容的掌握程度和技能提升情况。同时，还可以通过问卷调查、员工反馈等方式，了解员工对培训方案满意度和改进建议，及时调整培训内容和方式，提高培训质量和效果。例如，如果发现员工在某个知识点或技能环节的掌握情况不理想，可以及时增加相关的培训内容或加强实践训练；如果员工对培训方式不满意，可以尝试采用更生动有趣、互动性强的培训方式，如虚拟现实培训、在线直播培训等。

5. 提升员工的远程工作能力

5.1. 远程工作的趋势与挑战

远程工作作为一种灵活的工作方式，已成为现代企业发展的重要方向[10]。电子商务环境的快速发展

与技术的广泛应用,使员工能够突破地域限制完成任务,减少企业对实体办公空间的依赖。互联网技术、通信工具和协作软件的持续改进,促进了远程工作方式的普及,但同时也带来诸多挑战。远程工作有助于降低企业运营成本,汇聚全球优秀人才,为人力资源管理提供更大灵活性。然而,员工工作效率、团队协作效果和远程管理难度等问题也随之显现。由于缺乏直接交流,管理者在协调团队协作、维持员工积极性和归属感方面面临困难。员工在家办公可能遇到技术支持不足、职业发展受阻以及工作生活边界模糊等问题。地域文化差异与时间差也为远程协作带来障碍。企业需制定针对性策略,完善管理体系,全面提升员工远程工作能力。

5.2. 远程工作技能的培训

远程工作技能培训是提升员工适应电子商务环境工作需求的关键策略。远程工作的特点对员工技能提出新要求,特别是在技术操作、自我管理和沟通协作等方面。通过系统化培训,企业可帮助员工熟练掌握必要的在线工作工具与软件,提高技术使用效率与准确性。培训内容应涵盖时间管理和任务优先级设定,帮助员工在缺乏现场监督的情况下保持高效工作。为保障团队协作顺畅,需重点强化员工在虚拟环境中的沟通能力,优化信息传达与交流效果。远程工作技能的培养有助于企业构建灵活高效的工作团队,提升市场竞争力。

5.3. 改善远程工作环境与团队协作

优化远程工作环境与团队协作需注重技术支持与文化建设的协同。采用先进的通信工具和协同平台,提高信息传递速度与准确性。完善绩效管理制度,加强目标规划与方向指引。

营造包容信任的组织氛围,促进团队成员的思想交流与情感支持。增强线上团队凝聚力与沟通效果,帮助员工在远程办公中保持创造力与工作热情,支持电子商务企业实现可持续发展目标。

6. 结束语

本文以电子商务环境特点为出发点,深入探讨了人力资源管理在新经济形态中的应对策略。通过文献综述和案例分析,系统剖析了电子商务对人力资源管理功能的多元化影响,强调企业在网络化、数据化竞争环境中应加强网络培训、优化在线招聘、运用大数据进行人才管理以及提升员工远程工作能力等关键策略。这些策略的有效实施为企业提升运营效率和市场竞争力提供了重要支持。尽管本研究为电子商务环境下的人力资源管理提供了新的视角和具体建议,但仍存在一定局限。例如,研究主要关注策略实施方面,对策略成效的评估和反馈机制探讨不足。后续研究可定量评估这些人力资源管理策略的具体效益,并探索其在不同行业或规模电子商务企业中的适用性。此外,随着技术的进一步发展和电子商务环境的持续变化,未来人力资源管理策略需更多关注技术创新与员工个体发展的平衡,以及在保障数据安全和权益的前提下,更有效地利用技术手段优化人力资源管理。

参考文献

- [1] 孙克伟. 电子商务时代企业人力资源管理策略研究[J]. 大众商务, 2020(9): 220-221.
- [2] 周文成, 李宏伟, 谢晓茹, 等. 电子商务企业人力资源管理效能评估研究[J]. 电子商务, 2020(8): 72-74.
- [3] 景晓娜. 浅谈电子商务对工商管理的影响与对策[J]. 商讯, 2021(20): 135-137.
- [4] 林森. 电子商务时代的人力资源管理分析[J]. 商场现代化, 2020(5): 74-75.
- [5] 朱阁. 浅析电子商务工作中的人力资源管理[J]. 经济管理文摘, 2021(13): 105-106.
- [6] 王学艳. 电商企业人力资源管理现存问题与突破路径[J]. 老字号品牌营销, 2025(6): 121-123.
- [7] 王月仙. 电子商务时代企业人力资源管理的创新研究[J]. 现代商业研究, 2025(4): 172-174.

- [8] 李伯阳. 大数据时代电子商务企业人力资源管理研究[J]. 全国流通经济, 2023(11): 101-104.
- [9] 马小姗. 我国电子商务人力资源管理现状及对策研究[J]. 现代商业, 2022(23): 52-54.
- [10] 纪姿含. 电子商务企业人力资源管理效能评估[J]. 北方经贸, 2022(5): 107-108.